



MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO  
**SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO**  
**DELEGATURA PARA ASUNTOS JURISDICCIONALES**

Bogotá D.C., 14/12/2022

Sentencia número 13134

**ACCIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR No. 22-80254**  
**DEMANDANTE: GERMAN GUSTAVO SALAZAR SOTO**  
**DEMANDADO: PUNTO DE SERVICIOS S.A.**

Estando el expediente al Despacho a causa de encontrarse vencido el término de traslado de la demanda, procede la Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales a proferir sentencia escrita, teniendo en cuenta que en el presente asunto se cumplen todos los presupuestos contenidos en el inciso 2º del párrafo 3º del artículo 390 del Código General del Proceso. Para ello, se tienen en cuenta los siguientes,

**I. ANTECEDENTES**

**1. Hechos**

- 1.1. Que de acuerdo a lo indicado por la parte actora, el 29 de diciembre de 2021 entregó a la demandada un computador portátil ASUS de referencia SN H6N0CX24H30425A.
- 1.2. Que el computador fue entregado a la demandada para su diagnóstico y reparación, dado que presentaba un ruido, lo cual consta en la orden de recepción del equipo Nro. BC.PF152205.
- 1.3. Que el computador sufrió un daño en poder de la demandada, relacionado con la ruptura de la pantalla del equipo.
- 1.4. Que la demandada informó al consumidor sobre la entrega de una nota crédito correspondiente al valor pagado por el equipo, situación con la que no estuvo de acuerdo, dado que considera que lo procedente es la reposición del equipo.
- 1.5. Que el consumidor pagó la suma de COP\$122.163 por la reparación del equipo relacionada con el FAN.
- 1.6. Que de acuerdo a lo expuesto por el consumidor, el valor de la nota crédito por valor de COP\$3.499.000 no cubre el valor de un equipo de similares características, situación que no permitía reparar los daños y perjuicios causados a la fecha, los cuales correspondían al mes de enero y febrero sin poder laborar por no contar con una solución frente a las fallas del equipo.

**2. Pretensiones:**

El extremo activo solicitó las siguientes pretensiones en el libelo de la demanda:

- a) Que se reponga el portátil dañado Convertible 13" Asus T304UA CORE i7 por uno idéntico o de similares características al adquirido, ya que la nota crédito no alcanza a cubrir un equipo portátil de similares características.

- b) La devolución por valor de \$122.163 correspondientes al repuesto del FAN y la mano de obra correspondiente a esa instalación, que nunca se realizó en consideración que el equipo fue dañado al momento de la apertura.
- c) Se realice una reparación de daños y perjuicios tasados en seis SMLMV.

### **3. Trámite de la acción:**

El día 08 de junio de 2022, mediante Auto No. 68616, esta Dependencia admitió la demanda de mínima cuantía interpuesta por la parte demandante, en ejercicio de las facultades Jurisdiccionales atribuidas por la Ley 1480 de 2011, providencia que fue notificada debidamente al extremo demandado a la dirección electrónica para notificaciones judiciales registrada en el RUES, esto es al correo jb.parada@puntodeservicios.com, con el fin de que ejerciera su derecho de defensa.

Dentro de la oportunidad procesal pertinente, la accionada radicó memorial a través del cual contestó la demanda donde manifiesta expresamente que se allana a las pretensiones de la demanda, y precisó que el fabricante ASUS, autorizó Nota Crédito a favor del Demandante por el valor cancelado por el equipo ASUS Serial S/N: H6N0CX24H30425A, objeto del litigio.

Mediante fijación en lista No. 138 del 05 de agosto de 2022 se corrió traslado a la parte demandante de las excepciones de merito propuestas en la demanda.

Que mediante memorial allegado por el demandante visible a consecutivo 16 del expediente recorrió el traslado de las excepciones y precisó que no procedía el cumplimiento del allanamiento, dado que su reclamación estuvo direccionada a cumplir con la entrega de un equipo con idénticas o similares características, por lo tanto la nota crédito no alcanza a cubrir el equipo dañado. Además, insistió en que a consecuencia de la pérdida del portátil Asus T304UA se causaron unos daños y perjuicios relacionados con la disminución de las horas de trabajo previstas a través de la utilización del mismo, y finalmente, precisó que ya le fue devuelto el valor de COP\$122.163 correspondiente al pago para el cambio del FAN del computador.

### **4. Pruebas**

#### **• Pruebas allegadas por la parte demandante:**

La parte demandante aportó y solicitó que se tuvieran como pruebas los documentos visibles en el consecutivo 0 y 16 del expediente.

A estos se les concederá el valor probatorio que corresponda bajo las previsiones de los artículos 244, 245, 246 y 262 del Código General del Proceso.

#### **• Pruebas allegadas por la parte demandada:**

La parte demandada aportó y solicitó que se tuvieran como pruebas los documentos visibles en el consecutivo 14 del expediente.

A estos se les concederá el valor probatorio que corresponda bajo las previsiones de los artículos 244, 245, 246 y 262 del Código General del Proceso.

## **II. CONSIDERACIONES**

Habiéndose agotado las etapas procesales de rigor y en ausencia de nulidades que impidan proferir un fallo de fondo, procede el Despacho a decidir la instancia, teniendo en cuenta que el parágrafo tercero del artículo 390 del Código General del Proceso prevé la posibilidad de proferir sentencias escritas en aquellos procesos verbales sumarios de mínima cuantía que versen sobre la acción de protección al consumidor, en los que el acervo probatorio aportado por las partes sea suficiente para definir la controversia.

Con fundamento en lo preceptuado en la referida norma, considera el Despacho que en el caso objeto de análisis no resulta necesario decretar pruebas adicionales, habida cuenta que con los elementos de juicio existentes es suficiente para resolver la Litis.

• **Del allanamiento de PUNTO DE SERVICIOS S. A.:**

La sociedad PUNTO DE SERVICIOS S A, en la contestación de la demanda propuso como argumento principal el allanamiento a las pretensiones de la demanda y a sus fundamentos fácticos, este Despacho deberá determinar si la manifestación de voluntad de la pasiva, cumple con lo preceptuado en el artículo 98 del Código General del Proceso, una vez verificados los requisitos de eficacia de la actuación procesal del extremo demandado.

Sobre este particular, la norma en cita señala que el demandado podrá allanarse expresamente a las pretensiones de la demanda reconociendo sus fundamentos de hecho, caso en el cual se procederá a dictar sentencia de conformidad con lo pedido. Sin embargo, corresponde al Juez, no solo evaluar la manifestación de la voluntad expresada en el allanamiento, sino su eficacia, toda vez que su aceptación genera como consecuencia la terminación del litigio, por lo que es indispensable que para su procedencia se den una serie de presupuestos de conformidad con lo señalado en el artículo 99 del Código General del Proceso.

Es así como en el caso concreto, encuentra el Despacho que el allanamiento fue presentado respecto de la entrega de una nota crédito por el valor pagado por el computador y lo pretendido por el demandante es la reposición del computador portátil dañado Convertible 13" Asus T304UA CORE i7 por uno idéntico o de similares características al adquirido, así como el pago de una indemnización.

De lo pedido por el consumidor en el libelo de la demanda, en momento alguno solicita el reembolso del dinero pagado, en consecuencia, no le es dable a este Despacho aceptar la manifestación de voluntad de la demandada como un allanamiento, pues el mismo sería ineficaz en los términos del numeral 4 del artículo 99 del C. G. del P. por lo que habrá de rechazarse.

**1. Presupuestos de la obligación de garantía**

La obligación de garantía, en términos generales, supone la existencia de una relación de consumo en virtud de la cual un consumidor adquiere un bien o servicio a un productor o proveedor. Dicho bien debe presentar uno o varios defectos o fallas de calidad, idoneidad o seguridad durante el término de garantía para que surja la obligación de responder por parte del productor o proveedor.

En este orden ideas, a continuación, se verificarán los presupuestos antes mencionados para el caso objeto del presente proceso.

**2. La garantía en el caso concreto**

• **Relación de consumo**

La relación de consumo se encuentra debidamente demostrada en el presente asunto conforme las manifestaciones efectuadas por la parte accionante en el escrito de postulación, las cuales fueron reconocidas por la pasiva, en ese sentido se tiene que el consumidor el 29 de diciembre de 2021 entregó a la demandada un computador portátil ASUS de referencia SN H6N0CX24H30425A para su diagnóstico y posterior reparación, lo cual consta en la orden de recepción del equipo Nro. BC.PF152205 que obra en el expediente.

La anterior circunstancia da cuenta de la satisfacción del presupuesto de la legitimación por activa de la parte demandante, quien es el contratante del servicio objeto de reclamo judicial.

• **Ocurrencia del defecto en el caso concreto**

Dispone el numeral segundo del artículo 18 de la Ley 1480 de 2011 que *“Quien preste el servicio asume la custodia y conservación adecuada del bien y, por lo tanto, de la integridad de los elementos que lo componen, así como la de sus equipos anexos o complementarios, si los tuviere”*.

Adicionalmente, dispone el numeral 9 del artículo 11 de la Ley 1480 de 2011 que *“En los casos de prestación de servicios que suponen la entrega de un bien, repararlo, sustituirlo por otro de las mismas características, o pagar su equivalente en dinero en caso de destrucción parcial o total causada con ocasión del servicio defectuoso. Para los efectos de este numeral, el valor del bien se determinará según sus características, estado y uso”*.

De lo expuesto, se tiene que en los servicios que suponen la entrega de un bien, el prestador del servicio asume la custodia y conservación adecuada del producto que se pone en su poder, de generarse un daño o pérdida sobre este con ocasión a la prestación del servicio, deberá proceder a reparar, sustituir o pagar su equivalente en dinero a favor del consumidor contratante.

Respecto a este punto, señaló el Decreto 1074 de 2015 en su artículo 2.2.2.32.4.2 que, la garantía legal en la prestación de servicios que suponen la entrega de un bien, será la de reparación, siempre y cuando resulte procedente. En caso contrario, deberá sustituirse el bien afectado por otro de las mismas características o se deberá pagar su equivalente en dinero en los casos de destrucción total o parcial causada con ocasión del servicio defectuoso. Cuando el consumidor opte por el pago del equivalente en dinero, deberá estimarse el valor del bien de acuerdo a sus características, estado y uso.

Descendiendo al caso en concreto, es claro para el Despacho que el computador sufrió un daño en la pantalla mientras se encontraba bajo el deber de custodia y cuidado del demandado, por ello, de sumo se encuentra acreditada la falla en la prestación del servicio contratado. Circunstancia que, a la postre es reconocida por el extremo demandado quien al no pronunciarse de forma expresa sobre los hechos y limitarse a indicar el allanamiento, por virtud del numeral segundo del artículo 96 y 97 del C.G.P, permite tener por cierto el daño sufrido en la pantalla del equipo.

Ahora bien, acreditada la existencia del daño de la pantalla, es preciso indicar la procedencia de hacer efectiva la garantía legal en la prestación del servicio que supone la entrega de un bien, y por ello remitirnos a lo dispuesto en el numeral 9 del artículo 11 de la Ley 1480 de 2011. De allí, que lo procedente sería la reparación, la sustitución por otro de las mismas características, o el pago de su equivalente en dinero en caso de destrucción parcial o total causada con ocasión del servicio defectuoso.

Teniendo en cuenta la pretensión esbozada por el consumidor en el escrito de demandada, así como de las reclamaciones que constan en la cadena de correos que se anexan (folio 9 y siguientes de la página 2 del consecutivo cero del expediente virtual), la solicitud siempre ha estado encaminada a obtener en un principio la reparación del equipo, o en su defecto la entrega de un

---

producto de iguales o similares características, limitándose la sociedad demandada a la imposición de una nota crédito para ser efectiva en compras en el almacén ALKOSTO por la suma de COP\$3.499.000, como se desprende del folio 21 de la página 2 del consecutivo cero.

Frente a lo anterior, lo primero que debe recordar el Despacho es que nos encontramos en el marco de la efectividad de la garantía, por lo que el cumplimiento de dicha obligación deberá sujetarse al derecho de elección que les asiste a los consumidores en el marco de las normas de protección al consumidor. Sobre este punto, es menester traer a colación que una vez se agota por parte del consumidor la reclamación directa, le corresponde al productor y/o proveedor atender la misma, justificando las razones para negar la solicitud o atenderla de forma diferente a lo pretendido, conforme lo prevé el Decreto 1074 del año 2015, *“ARTÍCULO 2.2.2.32.2.2. Decisión del productor o expendedor. De conformidad con lo dispuesto en el literal c. del numeral 5 del artículo 58 de la Ley 1480 de 2011, cuando se niegue o se haga efectiva una garantía legal, el productor o el expendedor, según corresponda, debe expresar por escrito y de manera sustentada las razones para aceptarla, hacerla efectiva de forma diferente a la solicitada o negarla, con las pruebas que justifiquen su decisión.”*.

Así las cosas, de lo obrante en el expediente es claro que no existe razón o fundamento, debidamente sustentado por parte del demandado, de las razones que conllevaron a cambiar la pretensión del consumidor, circunstancias que claramente atenta contra uno de los principios y pilares fundamentales que cimientan las normas de protección al consumidor, como lo es el derecho de elección, numeral 1.7 del artículo 3 de la Ley 1480 de 2011, circunstancia que claramente va en oposición del consumidor, que a la postre ve más gravosa su situación por conducto del actuar de la demandada.

Por consiguiente, de conformidad con el acervo probatorio allegado al presente proceso y teniendo en cuenta que el extremo demandado no acreditó la existencia de una causal de exoneración de responsabilidad, a la luz de lo dispuesto en el artículo 16 del Estatuto del Consumidor, el Despacho ordenará a la demandada que a título de efectividad de la garantía, proceda con la entrega de un equipo de cómputo ASUS Serial S/N:H6N0CX24H30425A por uno nuevo de iguales o similares características al adquirido. En caso de no encontrarse disponible esta referencia al momento de acreditarse el pago, la sociedad demandada deberá entregar un bien de similares características, las cuales no podrán ser inferiores a las del producto originalmente adquirido.

Para el efectivo cumplimiento de la orden, le corresponderá al consumidor, hacer entrega de la nota crédito expedida en su favor siempre y cuando no haya sido utilizada y /o redimida, o en su defecto, deberá pagar a la demandada el valor equivalente a la nota crédito, esto es la suma de COP\$3.499.000.

Ahora, en lo que respecta a la pretensión encaminada al reconocimiento del pago de una indemnización, es preciso aclarar que, a la luz de lo dispuesto en la norma, más concretamente en el artículo 56 de la Ley 1480 de 2011, el reconocimiento de perjuicios vía acción de protección al consumidor solo será procedente cuando el objeto del litigio se enmarque en información engañosa, publicidad engañosa, o en la prestación de servicio que supone la entrega de un bien, circunstancia que en tal sentido fuere ratificada por el Decreto No. 735 de 2013, ahora Decreto 1074 de 2015, que en su numeral 2.2.2.32.6.4 indica lo siguiente, *“Indemnización de perjuicios. El reconocimiento de la garantía por parte de los obligados o por decisión judicial no impide que el consumidor persiga la indemnización por los daños y perjuicios que haya sufrido por los mismos hechos, ante la jurisdicción ordinaria.”*, de allí que, la misma norma encabeza la potestad para el reconocimiento de perjuicios en el juez ordinario y no en cabeza de esta Superintendencia.

Adicionalmente, en relación con la responsabilidad civil contractual, la Corte Suprema de Justicia ha establecido que para que ésta se configure, deben darse los siguientes supuestos: (i) incumplimiento de un deber contractual, (ii) daño y (iii) relación de causalidad. Lo anterior, queda claro en la Sentencia de Casación Civil, expediente No. 4738, del 14 de marzo de 1996, Magistrado ponente Pedro Lafont Pianetta, donde se dice lo siguiente:

*“Ahora bien, sabido es que la responsabilidad se estructura mediante los elementos de un incumplimiento de un deber contractual, un daño, y una relación de causalidad entre estos. Lo primero indica la inejecución de las obligaciones contraídas en el contrato; lo segundo, vale decir el daño, se concreta con la prueba de la lesión o detrimento que sufrió el actor en su patrimonio, porque no siempre el incumplimiento de uno de los extremos del contrato ocasiona perjuicios al otro, pues eventos se dan en que no se produce daño alguno, es por lo que precisado se tiene cuando se demanda judicialmente el pago de los perjuicios, le incumbe al actor demostrar el daño cuya reparación solicita y su cuantía, debido este último aspecto a que la condena que por este tópico se haga, no puede ir más allá del detrimento patrimonial sufrido por la víctima, carga de la prueba en cabeza del demandante que la establece el artículo 1757 del Código Civil que dispone que incumbe probar las obligaciones quien alega su existencia... Sin embargo, como todos los elementos del incumplimiento que estructuran la responsabilidad, son autónomos, vale decir, que cada uno tiene existencia por sí mismo y no depende de los demás; se hace indispensable, entonces, la demostración de todos ellos.”*

Al respecto, nótese que el extremo demandante si bien propone que se generó un daño y un perjuicio y solicita una indemnización, lo cierto es que no obra prueba en el expediente de la lesión o detrimento que presuntamente padeció el consumidor, y le correspondía al demandante demostrar el daño cuya reparación solicita y su cuantía, circunstancia que no se encuentra acreditada dentro del expediente.

En mérito de lo anterior, la Superintendencia de Industria y Comercio, en ejercicio de las facultades jurisdiccionales conferidas por la Ley 1480 de 2011 y el artículo 24 del Código General del Proceso, administrando justicia en nombre de la República de Colombia,

#### RESUELVE

**PRIMERO: Rechazar** el allanamiento presentado por la sociedad PUNTO DE SERVICIOS S. A., identificada con NIT. 800.160.274-9, de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de esta providencia.

**SEGUNDO: Declarar** que la sociedad PUNTO DE SERVICIOS S. A., identificada con NIT. 800.160.274-9 vulneró los derechos del consumidor, de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de esta providencia.

**TERCERO: Ordenar** a la sociedad PUNTO DE SERVICIOS S. A., identificada con NIT. 800.160.274-9 que, a favor del señor GERMAN GUSTAVO SALAZAR SOTO, identificado con cédula de ciudadanía No. 75076047, dentro de los quince (15) días hábiles siguientes al cumplimiento de lo dispuesto en el párrafo, proceda con la entrega de un equipo de cómputo ASUS Serial S/N: H6N0CX24H30425A por uno nuevo de iguales o similares características al adquirido, de conformidad con la parte motiva de la presente providencia.

**PARÁGRAFO:** Para el efectivo cumplimiento de la orden, dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la ejecutoria de la presente providencia, la parte actora deberá hacer entrega de la nota crédito expedida en su favor siempre y cuando no haya sido utilizada y /o redimida, o por el contrario, en el evento de haber hecho uso de la nota crédito deberá pagar a la demandada el valor

---

equivalente a la nota crédito, esto es la suma de COP\$3.499.000, momento a partir de cual se computará el término concedido al demandado.

**CUARTO:** Se **ordena** a la parte demandante que, dentro del término improrrogable de treinta (30) días hábiles, contados a partir del día siguiente al vencimiento del plazo concedido para darle cumplimiento a la orden impartida en la Sentencia, **informe** a este Despacho si la demandada dio cumplimiento o no a la orden señalada en esta providencia, lo anterior, con el objetivo de dar inicio al trámite jurisdiccional de verificación del cumplimiento, conforme lo señalado en el numeral 11° del artículo 58 de la Ley 1480 de 2011, **so pena** de declarar el archivo de la actuación en sede de verificación del cumplimiento, con sustento en el desistimiento tácito contemplado en el numeral 1° del artículo 317 del Código General del Proceso.

**QUINTO:** El retraso en el cumplimiento de la orden causará una multa a favor de la Superintendencia de Industria y Comercio, por el equivalente a una séptima parte del valor del salario mínimo legal mensual vigente por cada día de retardo, de conformidad con lo dispuesto literal a) del numeral 11 del artículo 58 de la Ley 1480 de 2011.

**SEXTO:** En caso de persistir el incumplimiento de la orden que se imparte la Superintendencia de Industria y Comercio, podrá decretar el cierre temporal del establecimiento de comercio, de conformidad con el literal b) del numeral 11 del artículo 58 de la Ley 1480 de 2011.

**SÉPTIMO:** Sin perjuicio del trámite de la imposición de alguna de las sanciones previstas en los numerales que anteceden, téngase en cuenta que la sentencia presta mérito ejecutivo y ante el incumplimiento de la orden impartida por parte de la demandada, el consumidor podrá adelantar ante los jueces competentes la ejecución de la obligación.

**OCTAVO:** Sin condena en costas, por no aparecer causadas.

**NOTIFÍQUESE,**

**FRM\_SUPER**

**LINA MARGARITA FLOREZ PERNETT<sup>1</sup>**

---

<sup>1</sup> Profesional Universitaria adscrita al Grupo de Defensa del Consumidor de la Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales, autorizada para el ejercicio de funciones jurisdiccionales, mediante Resolución 14371 del 29 de marzo de 2017, expedida en desarrollo de lo previsto en el inciso segundo del parágrafo 1° del artículo 24 del CGP.



**Delegatura Para Asuntos Jurisdiccionales**

De conformidad con lo establecido en el artículo 295 del C. G. del P., la presente Sentencia se notificó por Estado.

No. **230** \_\_\_\_\_

De fecha: 15/12/2022

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'R. Ruiz'.

**FIRMA AUTORIZADA**